

**Доклад
о результатах мониторинга качества предоставления
государственных услуг**

**1. Наименование исполнительного органа государственной власти
Забайкальского края (далее – орган).**

Государственная служба занятости населения Забайкальского края.

2. Количество государственных услуг, предоставляемых органом в соответствии с Перечнем государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Перечень государственных услуг).

Органом предоставляется 1 государственная услуга, в соответствии с Перечнем государственных услуг и государственных функций исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, для которых должны быть разработаны административные регламенты и информация о которых должна быть размещена в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Перечень государственных услуг).

3. Количество государственных услуг, в отношении которых осуществлен мониторинг (в случае, если данный показатель менее 60 процентов от включенных в Перечень государственных услуг, необходимо указать причины отклонения).

В соответствии с распоряжением Службы занятости Забайкальского края от 28 ноября 2014 года № 37-р «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг государственными казенными учреждениями центрами занятости населения в 2015 году» определена 1 услуга – информирование о положении на рынке труда в субъекте Российской Федерации, в отношении которой должен быть осуществлен мониторинг, (что составляет 100% от услуг, включенных в Перечень государственных услуг).

4. Количество государственных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется в электронном виде.

Исследуемая услуга может быть предоставлена в электронном виде.

5. Количество государственных услуг из числа исследуемых, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ.

Предоставление исследуемой услуги может осуществляться через МФЦ.

6. Сведения об организации размещения информации о порядке предоставления услуг.

Информация о порядке предоставления услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, в средствах массовой информации,

на информационных стендах подведомственных государственных казенных учреждений центров занятости населения. Также информацию можно получить по телефону горячей линии у специалистов и при личном посещении гражданами.

7. Сведения об организации размещения бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуг.

Формы бланков заявлений и других документов, необходимых для получения услуги, размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг, и на Портале государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, на официальном сайте органа, на информационных стендах подведомственных государственных казенных учреждений центров занятости населения, на рабочих местах сотрудников государственного органа, к которым обращаются заявители услуги.

8. Сведения об организации графика приема заявителей по вопросам предоставления услуги.

В соответствии с графиком приема заявителей услуги предоставляется в течение всей рабочей недели и в течение всего рабочего дня. Услуга не предоставляется в вечернее время и в выходные дни.

9. Сведения об организации условий предоставления услуг.

Условия предоставления услуг включают:

- наличие бесплатной автомобильной парковки в органе и во всех подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;
- наличие пандуса и других элементов доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения в 17 подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения (из 31), в которых проводился мониторинг;
- наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах в органе и во всех подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;
- наличие информационных карточек о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращаются получатели в процессе получения услуг;
- наличие мест для сидения в местах ожидания во всех подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;
- наличие оборудованных мест для заполнения необходимых документов во всех подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения;
- во всех центрах занятости населения внедрена система электронной записи на прием к специалисту посредством информационного портала Службы занятости, функционируют системы звукового и электронного информирования.

10. Сведения о наличии жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа на ненадлежащее оказание услуг.

Жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа и подведомственных государственных казенных учреждений центров занятости населения на ненадлежащее оказание услуг не поступало.

11. Описание выявленных наиболее актуальных проблем, связанных с предоставлением услуги.

Наиболее актуальными проблемами, связанными с предоставлением услуг являются:

- не понятен порядок получения услуги (сложная процедура оформления документов) – отметили 18 респондентов (2,05%);
- неудобный режим работы органа (учреждения) отметили 93 респондента (10,59%);
- помещение плохо оборудовано для приема посетителей отметили 44 респондента (5,01%);
- требование большого количества документов из других органов (учреждений) отметили 2 респондента (0,23%).

12. Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуг.

Всего в опросе заявителей услуг приняли участие 878 респондентов. Из них оценили удовлетворенность качеством услуг:

- в 5 баллов - 716 человек (81,55%),
- в 4 балла - 133 человека (15,15%),
- в 3 балла - 27 человек (3,08%),
- в 2 балла - 1 человек (0,11%);
- в 1 балл – 1 человек (0,11%).

Общий уровень удовлетворенности заявителей государственных услуг качеством и доступностью их предоставления по всем исследуемым услугам в соответствии с весовой оценкой анкет заявителей составляет 98,52 балла и соответствует оценке «Полностью удовлетворен».

В целом по результатам проведенного мониторинга уровень качества предоставления государственных услуг характеризуется как хороший (0,75%).

13. Комплекс мер, направленный на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг.

1. Оборудовать пандусы и другие элементы доступной среды для инвалидов и иных маломобильных групп населения в 3 подведомственных государственных казенных учреждениях центрах занятости населения, в рамках реализации краевой долгосрочной целевой программы «Доступная среда 2011-2015 годы», (в 11 учреждениях это сделать невозможно по причине размещения на вторых этажах административных зданий старой застройки).

2. Рассмотреть возможность приобретения новых помещений для государственных казенных учреждений центров занятости населения Калганского, Сретенского, Газимуро-Заводского районов в связи с аварийностью зданий.

3. Информирование граждан о возможности получения государственной услуги через МФЦ.